

「樓面部專業技能」職能範疇

名稱	制定以飲品為核心的顧客滿意度提升方案
編號	WES_29 （臨時編號）
應用範圍	此能力單元適用於食肆樓面部或酒吧管理的從業員。從業員需運用提升顧客滿意度的相關知識及技能 以飲品品質與服務流程為核心，制定並執行提升顧客滿意度之相關工作。
級別	4
學分	3 （僅供參考）
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 掌握以顧客旅程藍圖(Customer Journey)為中心，制定系統化顧客體驗及服務設計的技巧： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 分析顧客享用服務的整個流程，包括： <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ 線上瀏覽</li> <li>◦ 入座點單</li> <li>◦ 等候</li> <li>◦ 上桌</li> <li>◦ 分享打卡</li> <li>◦ 續點</li> <li>◦ 結帳</li> <li>◦ 售後回饋等</li> </ul> </li> <li>• 利用量化評估體系及追蹤程序，預測顧客滿意度及差評發生率</li> <li>• 對預測結果，進行問題驗證</li> <li>• 診斷問題成因並快速修正</li> </ul> </li> <li>2. 制定並執行提升顧客滿意度的方案 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 設定明確服務標準，例如： <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ 等候時間上限</li> <li>◦ 杯具溫度控制</li> <li>◦ 飲品呈現高度</li> <li>◦ 飲品重心穩定</li> <li>◦ 標準化服務話術</li> <li>◦ 衛生程序</li> </ul> </li> <li>• 建立完善的量化評估體系，持續監控關鍵指標，並設置異常波動的預警機制，包括：</li> </ul> </li> </ol>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 顧客滿意度評分</li> <li>○ 差評發生率</li> <li>○ 飲品退換杯率</li> <li>○ 續點率</li> <li>○ 附加購買率</li> <li>○ 顧客回饋</li> <li>○ 社交媒體評論</li> <li>○ 現場照片抽樣</li> <li>● 診斷問題成因及快速修正 <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 針對高頻痛點，例如： <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 過甜</li> <li>▪ 氣泡不足</li> <li>▪ 溫度不穩</li> <li>▪ 裝飾滑落</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>● 建立分級補救及補救受權機制，例如： <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 重調</li> <li>○ 換杯</li> <li>○ 致歉券</li> <li>○ 退款</li> </ul> </li> </ul> <p>3. 專業精神</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 主動提供改善措施具減少/防止顧客負評</li> <li>● 改善措施具可持續性與推廣價值</li> </ul>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 根據指定飲品，評估及預測顧客評價及滿意度</li> <li>● 根據指定飲品，提供改善顧客評價及滿意度建議</li> </ul>
備註	